GUIDE RELATIF A LA TYPOLOGIE DE PROBLEMES ET DE DEMANDES DU CONSOMMATEUR

Le présent guide fournit des explications concernant les différentes catégories de problèmes et de demandes du consommateur, ainsi que quelques exemples pratiques pour aider le consommateur à remplir les parties en question.

Les exemples donnés constituent des problèmes éventuels que vous pouvez rencontrer dans le cadre de différentes transactions avec des professionnels et des demandes que vous pouvez éventuellement présenter à un professionnel.

Néanmoins le fait que le problème que vous rencontrez fasse partie des exemples cités dans le présent guide ne signifie pas nécessairement que le comportement du professionnel est illicite et que vous ayez juridiquement raison. Il en est de même concernant votre demande: la typologie des demandes présentées dans la partie III du formulaire – Demande du consommateur - n'est pas un catalogue de vos droits; elle constitue seulement une liste indicative de types de demandes au professionnel et ne porte pas préjudice aux droits accordés par la législation applicable.

Pour décrire votre problème, il vous suffit, en principe, de cocher une seule case. Néanmoins, si cela s'avère nécessaire, vous pouvez cocher plusieurs cases pour décrire plusieurs aspects du même problème.

Prenons un exemple pratique : vous avez commandé l'installation d'une cuisine et le professionnel n'en a installé qu'une partie en promettant de revenir finir les travaux à une date donnée et n'est plus revenu. En outre, le professionnel vous a présenté une facture avec des frais de déplacement, contrairement à ce qui était convenu au départ. Pour décrire les différents aspects de votre problème à travers la liste du formulaire vous pourriez cocher à la fois les cases 2, 4, 19 et 32 (Point I). En ce qui concerne la formulation de votre demande vous pourriez également cocher plusieurs cases. Dans le cas d'espèce vous pouvez cocher les cases 35, 43 et 48 (Point III) pour réclamer l'achèvement des travaux d'installation, l'annulation de la facture contestée et le remboursement de la somme supplémentaire que vous avez versée.

Exemples de problèmes rencontrés par le consommateur Point I du formulaire (cases 1 – 34)

1. Non-livraison du produit : le produit que vous avez commandé n'a pas été livré. Ex : vous avez commandé un livre par correspondance et celui-ci ne vous est pas parvenu ou vous avez acheté une machine à laver dans un magasin et la livraison n'a pas eu lieu.

2. **Non-exécution ou exécution partielle du service** : le service que vous avez commandé n'a pas été exécuté totalement ou a été exécuté seulement en partie. Ex : l'installation de la véranda préfabriquée que vous avez demandée n'a pas été réalisée; le professionnel a installé seulement une partie de la cuisine que vous avez commandée, etc. Vous pouvez également être confronté à un cas de non-exécution d'un service dans le domaine d'autres travaux de construction ou d'installation,

réparation ou fabrication, transports, etc. Dans des cas semblables, vous pouvez souvent cocher également la case 29.

3. Retard dans la livraison du produit : Le produit que vous avez commandé n'a pas été livré à la date prévue mais a été livré avec du retard. Dans ce cas, indiquez la durée du retard dans l'espace prévu. Ex : vous avez acheté des meubles et la livraison n'a pas eu lieu dans le délai convenu avec le vendeur, etc.

4. Retard dans la prestation du service : Le service que vous avez demandé n'a pas été exécuté dans le délai prévu. Indiquez la durée du retard dans l'espace prévu à cet effet. Ex : vous avez commandé l'installation d'une cuisine équipée pour une date précise et, un mois après, celle-ci n'a pas été accomplie, ce qui vous porte éventuellement un préjudice. Cette case concerne également les cas de travaux de construction ou d'installation, réparation ou fabrication, transports etc. Si vous avez subi des dommages à cause de ce retard vous pouvez l'indiquer en cochant également la case 9.

5.Défaut du produit : Le produit que vous avez acheté est défectueux et/ou il ne fonctionne pas correctement. Ex. : cas d'appareils électroménagers, téléphoniques, ordinateurs qui ne fonctionnent pas correctement, habits présentant un défaut. Décrivez le défaut exact dans l'espace prévu à cet effet.

6. Défaut dans la prestation des services : Le service que vous avez demandé n'a pas été effectué conformément à ce qui avait été convenu avec le professionnel ou n'a pas la qualité qu'il était raisonnable d'attendre de celui-ci, notamment en raison de son enseigne, sa marque, du prix, etc. Ex. : mauvaise réparation d'un appareil, travaux de construction ou d'installation mal exécutés, hébergement dans un hôtel de qualité inférieure que celle qui était promise par l'organisateur de votre voyage, etc.
Décrivez le défaut exact dans l'espace prévu.

7. Produit non–conforme à la commande : Le produit qui vous a été livré ne correspond pas au produit que vous avez commandé. Ex. : vous avez commandé un produit par correspondance et le produit que vous recevez n'est pas conforme à celui présenté dans le catalogue ou est un produit différent. Ex. Le professionnel vous envoie une chemise bleue au lieu d'une verte; vous avez commandé un ordinateur dernier modèle d'une marque donnée dans un magasin et on vous livre un ordinateur de la même marque mais d'un modèle plus ancien ou inférieur, etc.

8. Produits/services non commandés : On veut vous faire accepter et payer un produit ou un service que vous n'avez pas expressément commandé. Ex. : on vous débite votre carte de crédit pour un service auquel vous n'avez pas consenti; une compagnie de vente à distance vous envoie un produit non commandé et une facture; dans le cadre d'un autre contrat, on vous facture des frais d'une assurance que vous n'avez pas sollicitée.

9. Dommages subis : Vous avez subi un dommage dans le cadre de l'exécution d'un service ou du fait d'un produit défectueux. Ex : habits abîmés lors d'un nettoyage à sec; mobilier détérioré lors d'un déménagement; dégâts occasionnés à votre véhicule lors du lavage au car-wash; film perdu par un service de développement; vêtements endommagés par une machine à laver défectueuse; dommages corporels subis du fait

d'une machine défectueuse, etc. Si le dommage provient d'un défaut du produit ou de la prestation de service, vous pouvez également cocher la case 5 ou 6. Si vous avez subi un dommage à cause d'une mauvaise information (mode d'emploi ou instruction du vendeur) vous pouvez l'indiquer en cochant aussi la case 14.

10. Refus d'appliquer la garantie : La période de la garantie donnée par le professionnel n'est pas encore arrivée à échéance mais le professionnel refuse d'assumer sa responsabilité pour le défaut du produit ou du service et d'exécuter les obligations qui lui incombent conformément à cette garantie, comme de réparer le produit, d'exécuter à nouveau le service, etc.

11. Refus de vente : Le professionnel refuse de vous vendre un produit pour une raison qui ne vous paraît pas objective, voire même discriminatoire. Ex. Vous désirez acheter un véhicule en Italie et on vous refuse la vente au motif de votre résidence en France.

12. Refus de prester un service : Le professionnel refuse de prester un service pour une raison qui ne vous paraît pas objective, voire même discriminatoire.

13. Pratiques commerciales/méthodes de vente : Vous avez signé un contrat, effectué un achat sous pression ou suite à des méthodes de vente agressives ou à des informations trompeuses. Ex: publicité trompeuse; signature d'un contrat sous pression; vente d'une marchandise que vous voulez acquérir subordonnée à l'achat d'une autre marchandise que vous ne souhaitez pas (vente liée) - dans ce cas cochez également la case 8; achat d'un produit dont on vous a vanté les vertus miracles et qui se révèle inutile/inefficace; concours promettant une somme importante pour les réponses correctes aux questions extrêmement simples qui incitent à des appels téléphoniques facturés très chers.

14. Mauvaise information : L'information qui vous a été fournie sur les caractéristiques du produit ou du service ou sur l'utilisation du produit est erronée, inexacte. Ex. : Informations relatives à la composition d'un produit alimentaire; information concernant l'utilisation d'un appareil électroménager; informations concernant le prix à payer, l'itinéraire d'un voyage organisé ou le mode d'hébergement; informations concernant les plafonds ou les coûts de crédit; les procédures de dénonciation; la couverture d'une assurance; le droit de résiliation, etc.

15 Information insuffisante : L'information qui vous a été fournie n'était pas complète (voir aussi les exemples donnés sous 14).

16. Modalités de paiement : Les modalités de paiement convenues entre le professionnel et vous ne sont pas respectées (paiement en plusieurs fois, etc.) ou, contrairement au droit applicable, on ne vous propose pas de choix pour les modalités de paiement (paiement par carte de crédit obligatoire pour des commandes à distance; paiement en liquide uniquement dans un magasin, etc.).

17. Prix : vous contestez le montant total que vous avez dû / devez payer pour l'acquisition d'un produit ou la prestation d'un service. Ex : le prix facturé ne correspond pas au prix affiché dans le magasin ou dans une publicité; le mode du calcul du prix total établi par le professionnel ne vous permet pas de déterminer avec

précision la somme que vous devrez débourser (fragmentation du prix en fonction de divers éléments fluctuants, comme le nombre de déplacements du professionnel).

18. Augmentation de prix : le prix convenu au départ a été modifié à la hausse par le professionnel sans votre accord. Vous contestez cette augmentation.

19. Frais supplémentaires : des frais supplémentaires à ceux convenus au départ vous sont réclamés lors du règlement final du prix. Ex.: des frais d'ouverture ou de clôture de dossier, des frais de déplacement du professionnel non convenus au départ vous sont exigés; des sommes supplémentaires sont réclamées au titre de «clause pénale», «dommages forfaitaires», etc.

20. Frais/ facturation non justifiés : Des frais non convenus vous sont facturés sans justification/explication ou encore sans raison valable. Ex .: des «frais divers» sont facturés lors d'une transaction en plus du prix fixe de cette opération ou lors du paiement du solde dû au professionnel.

21. Conditions contractuelles : On ne vous a pas transmis les conditions générales du contrat avant sa signature; vous signez un contrat standard qui contient des clauses rédigées dans un format difficilement lisible (petites lettres) ou/et que vous estimez abusives. Ex : terme excluant ou limitant la responsabilité du professionnel pour le défaut ou le retard dans la livraison du produit ou dans la prestation du service, clause qui permet au professionnel de modifier unilatéralement les termes du contrat ou de le résilier.

22. Couverture du contrat : Le contrat ne couvre pas l'ensemble des situations/domaines pour lesquels vous l'avez conclu. Ex : la garantie offerte dans votre contrat ne couvre pas les risques qui avaient été annoncés ou qui avaient été convenus; votre assureur refuse de couvrir des risques que vous estimiez couverts par votre contrat d'assurance ou refuse de «suivre» le contrat lorsque le risque se déplace dans un autre Etat membre.

23. Evaluation des dégâts : L'évaluation des dégâts/pertes qui vous ont été occasionnés ne couvre pas le totalité des dommages que vous estimez avoir subi. Ex. : vous contestez l'évaluation du sinistre par votre compagnie d'assurance.

24. Refus de verser un dédommagement : Le professionnel refuse de vous dédommager en prétextant, par exemple, que votre demande n'a pas été introduite selon les modalités contractuelles (délai, forme écrite etc.); le professionnel refuse de vous dédommager en invoquant la responsabilité d'un préposé dont il ne serait pas responsable ou d'un sous-traitant ; la compagnie d'assurance refuse d'intervenir, etc.

25. Dédommagement insuffisant : Le montant qu'on vous propose pour vous indemniser vous paraît insuffisant par rapport aux dommages subis. Ex : vêtement abîmé chez le teinturier, proposition de remboursement d'un montant très inférieur à la valeur du vêtement.

26. Modification du contrat : de nouvelles conditions contractuelles vous sont opposées en cours de contrat, sans négociation préalable et sans accord de votre part.

Ex. : changement de la date de départ ou de la destination d'un voyage, réservation/ présentation d'un autre spectacle que celui pour lequel vous avez payé.

27. Mauvaise exécution du contrat : En général, tous les cas de non respect des obligations contractuelles de la part du professionnel. Il s'agit d'une case résiduelle que vous pouvez cocher lorsqu'il n'y a pas de cases qui conviennent à votre cas.

28. Annulation ou résiliation du contrat : Votre contrat est annulé ou résilié sans votre accord. Ex.: votre carte de crédit est annulée; votre assureur décide de ne plus vous assurer alors que votre contrat n'est pas encore arrivé à échéance.

29. Annulation d'une prestation : La prestation pour laquelle vous avez payé est annulée. Ex.: annulation d'un spectacle, d'un vol, d'un voyage etc. Souvent vous pouvez également cocher la case n° 2.

30. Remboursement d'un prêt : Vous rencontrez des problèmes relatifs à un emprunt que vous avez contracté. Ex. Bien que la législation applicable vous accorde la possibilité de demander des délais de paiement dans le cas où vous éprouvez de graves difficultés financières, le professionnel refuse de vous accorder des facilités de paiement pour rembourser un prêt que vous avez contracté; ou au contraire, vous souhaitez rembourser la totalité de votre emprunt et votre prêteur vous refuse cette possibilité ou vous impose des charges excessives.

31. Intérêts demandés : Des intérêts que vous estimez trop élevés vous sont réclamés sur les sommes que vous devez payer ou le montant des intérêts contractuellement fixé n'est pas respecté.

32. Non respect d'un engagement : Le professionnel a pris un engagement, par écrit, verbalement, à travers une publicité ou par un autre moyen, qu'il ne respecte pas dans les faits. Ex. : le vendeur vous accorde oralement un délai supplémentaire de paiement, puis vous met immédiatement en demeure de payer par lettre recommandée; le professionnel s'engage à venir réparer votre chaudière mais il ne vient pas, etc. Souvent vous pouvez également cocher le n° 27.

Types de demandes du consommateur

Point III du formulaire (cases 35 - 52)

35. Livraison du produit ou prestation du service : Vous demandez que le professionnel vous livre le produit que vous avez commandé et qui ne vous a pas été livré ou qu'il exécute le service ou la partie du service qu'il n'a pas réalisée.

36. Réparation du produit ou du service : Vous demandez que le produit défectueux que vous avez acheté soit réparé; que le service mal presté soit exécuté à nouveau correctement.

37. Echange du produit : Vous demandez que le produit défectueux que vous avez acheté soit échangé contre un autre produit.

38. Annulation de la vente : Vous demandez que la vente effectuée soit annulée, c'est-à-dire que le professionnel récupère le produit et vous rembourse entièrement ou partiellement la somme que vous avez payée.

39. Exécution de la garantie : Vous demandez que le professionnel assume sa responsabilité pour le défaut du produit et exécute les obligations qui lui incombent conformément à la garantie qu'il vous a donnée.

40. Exécution des engagements : Vous demandez que le professionnel exécute les engagements qu'il a pris.

41. Conclusion d'un contrat : Vous demandez la conclusion d'un contrat avec le professionnel. Ex. Vous vous trouvez dans un cas de refus de vente; vous demandez au professionnel de vous vendre la même voiture que celle qu'il propose à d'autres clients; vous demandez une carte de crédit, la conclusion d'un contrat d'assurance ou encore, vous demandez la remise en vigueur du contrat qui a été résilié/annulé par le professionnel.

42. Annulation/résiliation du contrat : Vous demandez que votre contrat avec le professionnel soit annulé ou résilié de manière à ce que vous vous dispensiez mutuellement de toute exécution, que vous soyez obligés de procéder à des restitutions réciproques ou que votre contrat avec le professionnel soit supprimé pour l'avenir.

43. Annulation d'une facture : Vous demandez l'annulation d'une facture que vous contestez, par exemple, à cause d'une facturation de frais supplémentaires ou non justifiés.

44. Prestation d'informations : Vous demandez que le professionnel vous fournisse les informations qu'il a omis de vous donner ou qu'il vous donne les informations correctes.

45. Correction de l'évaluation des dégâts : Vous demandez que la compagnie d'assurance ou un autre professionnel corrigent l'évaluation des dégâts ou des pertes que vous avez subis .

46. Versement du dédommagement : Vous demandez que la compagnie d'assurance vous verse le dédommagement qui correspond à l'étendue du dommage qui vous a été occasionné; vous demandez que le professionnel vous verse une somme d'argent compensatoire du dommage que vous avez subi en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une obligation par celui-ci. Précisez le montant demandé ainsi que la devise dans l'espace prévu à cet effet.

47. Remboursement de l'acompte : Vous demandez que la somme que vous avez payée au professionnel à titre d'acompte vous soit remboursée. Précisez le montant demandé ainsi que la devise dans l'espace prévu à cet effet.

48. Remboursement d'autres paiements : Vous demandez le remboursement de tout autre paiement que vous considérez supplémentaire ou non justifié. Précisez le montant demandé ainsi que la devise dans l'espace prévu à cet effet.

49. Remise de prix: Vous demandez une réduction du prix. Précisez le montant demandé ainsi que la devise dans l'espace prévu à cet effet.

50. Facilités de paiement : Vous demandez que le professionnel vous accorde certaines facilités de paiement. Par exemple, vous ne pouvez payer la totalité du montant qui vous est demandé en une seule fois et vous demandez au professionnel de vous accorder un échelonnement du paiement; bien que vous ne contestiez pas les frais supplémentaires qui vous sont réclamés, vous éprouvez des difficultés financières et vous demandez au professionnel de vous accorder un délai de paiement.